

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR SISTEM MANAJEMEN MUTU  
PADA PT. PRATAMA KINERJA PERKASA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:

**Kukuh Sulistyawan**

**201410160311359**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2018**

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR SISTEM MANAJEMEN MUTU  
PADA PT. PRATAMA KINERJA PERKASA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi

Oleh :

**Kukuh Sulistyawan**

**201410160311359**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2018**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrahiim.*

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Evaluasi Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu Pada PT Pratama Kinerja Perkasa” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Fauzan M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Ida Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.

4. Baroya Mila Shanty S.E M.M selaku pembimbing I dan Dra. Nurul Asfiah, M.M selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah banyak membantu, membimbing, dan memberikan masukan dalam penyusunan penelitian ini.
5. Bapak / Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membagi dan memberikan pengetahuan selama perkuliahan.
6. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua saya Bapak Purwanto dan Ibu Sulastri yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang serta telah memberikan dukungan doa, moril, materiil dari awal saya kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Keluarga besar saya dan saudara dekat saya yaitu Pak Adi sekeluarga, Badai Dwi Prastyo, Mbak Novi, Dek Nissa, dan semua keluarga yang telah memberikan semangat dan energi positif kepada saya.
8. Teruntuk partner saya, Ulpa Riski Kumala Sari yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan motivasi, Terima kasih untuk segala dukungan dan Doa.
9. Teman – teman Manajemen 2014 G khususnya Rio Putranto Tantowi Jaya, Mochamad Alfian Riadi, Hariz Nur Rohmad, Muhammad Fauzan, Adhe Neni, Alfita Sari, Tri Pandu Utami, dan Anjar Putri yang telah memberikan semangat serta kenangan indah penulis ucapkan terimakasih yang mendalam.

10. Terimakasih sahabat-sahabat kontrakan Alfian, Fahmi, dan Mas Beny yang selalu ada setiap hari memberikan canda tawa sehingga penulis selalu bersemangat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya – karya saya selanjutnya. Terimakasih.

*Billahitaufiq Wal Hidayah.*

Malang, 27 Oktober 2018

Penulis,

Kukuh Sulistyawan

## SKRIPSI

# EVALUASI PENERAPAN STANDAR SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PT. PRATAMA KINERJA PERKASA

Oleh :

**Kukuh Sulistyawan**

**201410160311359**

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 27 Oktober 2018

Pembimbing I,



**Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.**

Pembimbing II,



**Dra. Nurul Asfiah, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Ketua Jurusan,

**Dr. Marsudi, M.M.**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### EVALUASI PENERAPAN STANDAR SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PT. PRATAMA KINERJA PERKASA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Kukuh Sulistyawan**

NIM : **201410160311359**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 27 Oktober 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.





Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.**

Penguji II : **Novita Ratna Satiti, S.E., M.M.**

Penguji III : **Dra. Nurul Asfiah, M.M.**

Penguji IV : **Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.**

1.   
2.   
3.   
4. 



  
**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

**Ketua Jurusan,**

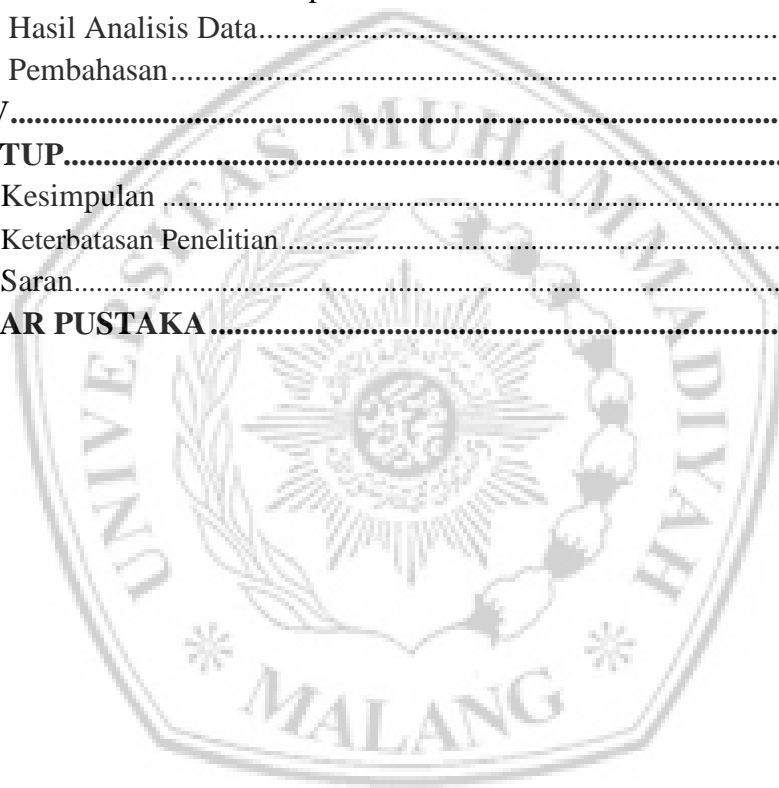
  
**Dr. Marsudi, M.M.**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Batasan Masalah.....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas.....	9
a. Definisi Kualitas .....	9
b. Dimensi Kualitas.....	100
2. Sistem Manajemen Mutu.....	13
3. Standar ISO .....	15
a. Definisi ISO.....	15
b. ISO 9001 .....	16
c. Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2008 .....	17
d. Klausul - Klausul ISO 9001:2008.....	19
e. Manfaat ISO 9001:2008.....	26
4. Metode Pengendalian Kualitas .....	29
a. Alat Pengendalian Kualitas.....	29
b. Diagram Sebab – Akibat ( <i>Cause and Effect Diagram</i> ) .....	32
5. FMEA ( <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> ).....	34
a. Pengertian FMEA.....	34
b. Kegunaan dan Manfaat FMEA.....	35
B. Penelitian Terdahulu .....	35
C. Kerangka Pikir .....	37
<b>BAB III.....</b>	<b>40</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Lokasi Penelitian.....	40
B. Jenis Penelitian.....	40
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	40
D. Definisi Operasional Variabel.....	42
E. Jenis dan Sumber Data .....	45

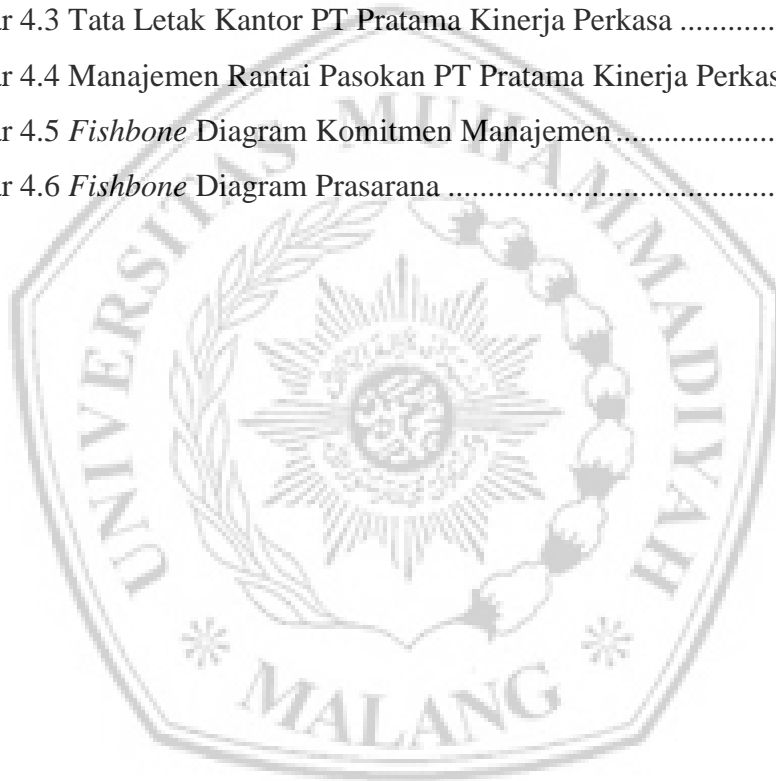


F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Teknik Pengukuran Data.....	47
H. Uji Instrumen Penelitian .....	48
I. Teknik Analisis Data.....	50
<b>BAB IV .....</b>	<b>58</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
B. Karakteristik Responden .....	81
C. Uji Instrumen Penelitian .....	86
D. Distribusi Jawaban Responden .....	90
E. Hasil Analisis Data.....	99
F. Pembahasan.....	1168
<b>BAB V.....</b>	<b>132</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>132</b>
A. Kesimpulan .....	132
B. Keterbatasan Penelitian.....	132
C. Saran.....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>134</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Sebab-Akibat.....	33
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	38
Gambar 3.1 <i>Fishbone</i> Diagram.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pratama Kinerja Perkasa .....	60
Gambar 4.2 Proses Pelaksanaan Produk .....	68
Gambar 4.3 Tata Letak Kantor PT Pratama Kinerja Perkasa .....	71
Gambar 4.4 Manajemen Rantai Pasokan PT Pratama Kinerja Perkasa .....	73
Gambar 4.5 <i>Fishbone</i> Diagram Komitmen Manajemen.....	114
Gambar 4.6 <i>Fishbone</i> Diagram Prasarana .....	115



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisioner Penelitian .....	136
Lampiran 2 Data Responden.....	140
Lampiran 3 Data Distribusi Jawaban Responden .....	141
Lampiran 4 SPSS Uji Validitas.....	143
Lampiran 5 SPSS Uji Realibilitas.....	144
Lampiran 6 Data Wawancara.....	145



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekapitulasi Data SLA <i>Billing Management</i> Pasuruan tahun 2017 .....	5
Tabel 3.1 Indikator Klausul ISO 9001:2008 .....	42
Tabel 3.2 Skala Likert .....	47
Tabel 3.3 Rentang Skala dan Kriteria Intrepetasi .....	52
Tabel 3.4 Faktor Penyebab pada <i>Fishbone</i> Diagram .....	53
Tabel 3.5 Nilai dan Kriteria <i>Severity</i> .....	55
Tabel 3.6 Nilai <i>Occurance</i> .....	55
Tabel 3.7 Nilai <i>Detection</i> .....	56
Tabel 4.1 Pembagian Jam Kerja PT Pratama Kinerja Perkasa .....	64
Tabel 4.2 Alat dan Perlengkapan Proyek <i>Billing Management</i> .....	70
Tabel 4.3 Rancangan Waktu Kerja <i>Billing Management</i> .....	72
Tabel 4.4 Jenis Persediaan PT Pratama Kinerja Perkasa .....	74
Tabel 4.5 Jadwal Kegiatan PT Pratama Kinerja Perkasa Unit <i>Billman</i> .....	75
Tabel 4.6 Jenis Produk PT Pratama Kinerja Perkasa .....	78
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	83
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	84
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Belajar .....	85
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	86
Tabel 4.12 Uji Validitas 21 Pernyataan .....	87
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Penerapan ISO 9001:2008 .....	89
Tabel 4.14 Variabel Sistem Manajemen Mutu .....	90
Tabel 4.15 Variabel Tanggung Jawab Manajemen .....	92
Tabel 4.16 Variabel Manajemen Sumber Daya .....	94
Tabel 4.17 Variabel Realisasi Produk .....	96
Tabel 4.18 Variabel Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan .....	98
Tabel 4.19 Rentang Skala Variabel Sistem Manajemen Mutu .....	100
Tabel 4.20 Rentang Skala Variabel Tanggung Jawab Manajemen .....	101
Tabel 4.21 Rentang Skala Variabel Manajemen Sumber Daya .....	104
Tabel 4.22 Rentang Skala Variabel Realitas Produk .....	106
Tabel 4.23 Rentang Skala Variabel Pengukuran, Analisis, dan Perbaikan .....	108
Tabel 4.24 Rekapitan Rata-rata Hasil Rentang Skala .....	110
Tabel 4.25 Faktor Permasalahan Komitmen Manajemen .....	112
Tabel 4.26 Faktor Permasalahan Prasarana .....	112
Tabel 4.27 Hasil Analisis FMEA .....	117
Tabel 4.28 Hasil Prioritas Perbaikan Proses Produksi .....	117

### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ayu Putu Dewa, Widia Wayan, Apriadi I Gusti. 2017. *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Keamanan Pangan ISO 22000:2005 terhadap Kinerja Perusahaan*. Universitas Udayana
- Bayangkara, IBK. 2015. *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Bungin, M., Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Haming, Murdifin & Nurnajamuddin, Mahfud. 2012. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa Buku 2*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi Edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Riset Edisi 4*. Erlangga
- Made Arya, Widhiawati, Astawa Gede. 2013. *Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanur*. Universitas Udayana, Denpasar
- Mc Dermot, Robbin E. dkk. 2009. *The Basic of FMEA*, ed. 2, New York: CRC Press Taylor & Francis Group.
- Nasional Badan Standarisasi. 2013. *Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 Penerapan Pada Usaha Kecil dan Menengah*. Jakarta: BSN
- Nasution, M Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Pasaribu, Rumindo M. 2015. *Manajemen Mutu, Buku 1*, Medan: Universitas HKBP Nommensen.
- Prihantoro, Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat



- Saputri Ariesta, Katili P.Bhuana, Mutaqin A.Saeful. 2017. *Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT XYZ*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Sarwono, Jonathan & Martadiredja, Tutty. 2008. *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Yuri, T., & Nurcahyo, Rahmat. 2013. *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta Barat: Permata Puri Media.

